

## Faktor faktor yang berhubungan dengan kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan poliklinik obstetri dan ginekologi pada rsud kayuagung tahun 2003

Defiardi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73607&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan suatu rumah sakit dan dapat digunakan sebagai umpan balik bagi pihak manajemen rumah sakit. Kepuasan pasien adalah suatu outcome yang diinginkan dari setiap pelayanan dan berhubungan secara signifikan dengan tingkat minat kunjungan ulang pasien, yang akhirnya menentukan kesinambungan dan berdampak terhadap citra sebuah rumah sakit.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang tingkat kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan pada poliklinik obgin RSUD Kayuagung. Penelitian telah dilakukan pada tanggal 07 Mei s/d 05 Juli 2003. Cara pengambilan sample dengan menggunakan tehknik sensus (non probability sampling).

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, diambil data dari 100 responden yang menjadi sample penelitian. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif cross sectional, dengan menggunakan analisis univariat, Bivariat dengan uji chi square serta multivariat dengan regresi logistik.

Dari hasil penelitian diperoleh rata rata angka kepuasan pasien rawat jalan terhadap keseluruhan jenis pelayanan pada poliklinik obgin ini adalah 29,39 % (95 % CI = 27,88 - 30,90) dengan nilai median 26,50 %, standar deviasi = 7,59. Sedangkan rata rata minat kunjungan ulang pasien rawat jalan poliklinik obgin RSUD Kayuagung ini adalah sebesar 4,37% (95 % CI = 3,62 -5,12) dengan nilai median 2 % dan standar deviasi = 3,76.

Setelah dilakukan analisis statitik secara bivariat dengan uji chi square pada level of significant a 5 % diperoleh kemaknaan hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan variabel jenis layanan yang diterima dan preferensi pasien pada layanan konsultasi, layanan pemeriksaan umum dan khusus obgin, layanan pemeriksaaan penunjang, ketersediaan layanan dokter spesialis obgin, ketersediaan layananan bidan, ketersediaan layanan pemeriksaan penunjang, ketersediaan obat/BHP, serta kualitas layanan. Setelah dilakukan uji interaksi pada regresi logistik didapatkan variable yang paling dominan dan berhubungan secara bermakna terhadap kepuasan pasien adalah : layanan pemeriksaan umum dan khusus obgin, dan ketersediaan layanan bidan.

Sedangkan variabel preferensi dan kepuasan pasien yang berhubungan secara bermakna dengan tingkat minat berkunjung ulang pasien adalah faktor-faktor ; ketersediaan layanan dokter spesialis obgin, ketersediaan layanan bidan, ketersediaan layanan pemeriksaan penunjang, ketersediaan layanan obat dan BHP serta kualitas layanan. Dan setelah dilakukan uji interaksi pada regresi logistik, maka diperoleh faktor

yang paling dominan dan berhubungan secara bermakna terhadap minat kunjungan ulang adalah ketersediaan layanan bidan.

Dalam rangka perbaikan citra dan meningkatkan angka kunjungan pasien poliklinik obgin RSUD Kayuagung dimasa yang akan datang, maka perlu disarankan kepada pihak manajemen RSUD untuk menyelenggarakan supervisi, self assessment terhadap petugas dan staf poliklinik obgin, pemberian reward dan punishment dengan aturan yang jelas. Sedang kepada petugas dan staf poliklinik ini dianjurkan untuk membuat kotak saran pasien dan melakukan benchmarking.

Daftar kepustakaan : 37 (1986-2002)

*The factors related to outpatient satisfaction and revisit desire to Obstetry and Ginecology Clinical at RSUD Kayuagung in 2001* Patients' satisfaction is one of the indicators which could be used to measure the service quality of a hospital and could be used as a ricochet by the hospital management. Patients' satisfaction is a desired outcome of every services which relates significantly to the level of patients' revisiting interest, which ultimately determines the continuity and gives an impact to the hospital image.

The objective of this study is to acquire a description of the level of patients' satisfaction and revisiting interest on the nursing and pregnancy polyclinic of Kayuagung General Hospital. This study had been carried out on 07 May to 05 July 2003. The sampling method is through census (non probability sampling). After validity and reliability test was carried out, data is taken from 100 respondents which are the study samples. The type of this study is cross sectional quantitative, using univariat analysis, bivariat with chi square, and multivariate with logistic regression.

From the study, the approximate amount of check up patients' satisfaction acquired towards all types of services of the polyclinic is 29,39% (95% CI = 27,88 - 30,9) with the median value 26,50%, deviation standard = 7,59. While the revisiting interest of the polyclinic is 4,37% (95% CI = 2,62 - 5,12) with 2% median value and standard deviation = 3,76.

After a statistical analysis is carried out bivariatly with chi square test on a 5% level of significant, the significance relation between patients' satisfaction level with acquired service types variables is obtained and the patients' preference is on: consultation service, polyclinic general and specific check up services, provided supporting check up service, provided specialist doctor, provided nursing service, provided medication/BHP, and the service quality. After interaction test is carried out on the logistic regression, the most dominant and significantly related variable on the patients' satisfaction obtained is: polyclinic general and specific check up services and provided nursing service.

While the preference and patients' satisfaction variables which are related significantly with the level of patients' revisiting level are the such factors as: : polyclinic general and specific check up services, provided nursing service, provided supporting check up service, provided medication/BHP, and the service quality. And after the interaction test is carried out on the logistic regression, thus the most dominant and significantly related to the revisiting interest is provided nursing service.

In order to secure the image and improve the patients' visit number on the nursing and pregnancy polyclinic of Kayuagung General Hospital in the future, thus it is advised to the hospital management to: undertake supervision, self assessment to the polyclinic workers and staffs, provide reward and punishment with clear regulations. While to the polyclinic workers and staffs, it is advised to make a patients' suggestion box and carried out benchmarking.

Bibliography lists: 37 (1986-2002)</i>